Vertragsunterlagen
Glasfaser Home

Bestehend aus

- Auftrag
- Aufnahme Teilnehmerverzeichnis
- Ausfüllhinweise Anbieterwechsel
- Anbieterwechselauftrag
- Leistungsbeschreibung
- Informationen Zugangsdaten
- Angaben zur TK Transparenzverordnung
- Preisliste
- AGB
- Datenschutzhinweise
- Widerrufsformular

Auftrag Glasfaser Home

1. Allgemeine Angaben

1.1 Kundendaten

Kundennummer (falls vorhanden)

Vertragsnummer (falls vorhanden)

☐ Neuanschluss ☐ Vertragsänderung

☐ Frau ☐ Herr ☐ Sonstige

Name

Vorname

Geburtsdatum

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

Anschlussort

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Lage TAE oder Home-ID (z.B. ETA-XX/EIH-XX)

Rechnungsanschrift (falls abweichend)

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

1.2 Eigentümerdaten

Für den Glasfaserausbau bis in Ihre Wohnung benötigen wir die Zustimmung der Eigentümerin bzw. des Eigentümers der Immobilie.

Hinweis: Bitte teilen Sie uns die Kontaktdaten mit, sofern in Ihrer Wohnung noch keine Glasfaseranschlussdose der Städtischen Werke Netz+ Service installiert ist. Ist bereits eine Anschlussdose vorhanden, ist der Ausbau abgeschlossen -in diesem Fall müssen Sie keine Daten angeben.

Anrede | Titel | Name | Vorname

Firma/Hausverwaltung

Festnetz-Nummer | Mobilfunk-Nummer | E-Mail

2. Produktauswahl

2.1. Pakete

Auswahl des Basis – Tarifs Internet oder Telefonie (gem. Preisliste und Leistungsbeschreibung)

☐ Home 150
150 Mbit/s im Download und 75 Mbit/s im Upload
39,90 € mtl.

☐ Home 600
600 Mbit/s im Download und 300 Mbit/s im Upload
54,90 € mtl.

☐ Home 300
300 Mbit/s im Download und 150 Mbit/s im Upload
44,90 € mtl.

☐ Home 1000
1000 Mbit/s im Download und 500 Mbit/s im Upload
64,90 € mtl.

☐ Home Telefonie
3 Rufnummern, 2 Sprachkanäle und Telefonflatrate ins deutsche Festnetz
19,90 € mtl.

Mit der ersten Rechnung wird Ihnen eine einmalige Bereitstellungsgebühr für Ihren viyonet Anschluss in Höhe von **69,00 €** berechnet.

Vertragslaufzeit

Der Vertrag kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung der Städtische Werke Netz + Service GmbH (Annahme) zu Stande. Die Laufzeit beträgt 24 Monate ab Bereitstellung und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit von Ihnen mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar. Auf Wunsch kann der jeweilig ausgewählte Tarif mit einer verkürzten Vertragslaufzeit von 12 Monaten abgeschlossen werden, die monatlichen Kosten erhöhen sich dann um 9,90 €.

☐ Ich buche die verkürzte Vertragslaufzeit von 12 Monaten für einen Aufpreis von **9,90 € mtl.**

2.2. Zusätzliche Optionen

☐ Telefonie-Option
3 Rufnummern, 2 Sprachkanäle, Flatrate ins deutsche Festnetz
4,90 € mtl.

☐ viyonet Mobilfunkflatrate
Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz (Nur in Kombination mit einer Telefonflatrate + für die ersten 3 Rufnummern buchbar)
14,90 € mtl.

☐ viyonet Auslandsflatrate
Flatrate ins ausländische Festnetz (Nur in Kombination mit einer Telefonflatrate + für die ersten 3 Rufnummern buchbar)
11,90 € mtl.

☐ Öffentliche statische IPv4 – Adresse
Einrichtung einer statischen, öffentlichen IPv4-Adresse
3,50 € mtl.

☐ waipu.tv Comfort
Zusatzvereinbarung waipu.tv erforderlich
7,49 € mtl.

☐ waipu.tv Perfect Plus
Zusatzvereinbarung waipu.tv erforderlich
14,99 € mtl.

2.3. Hardware und Service

Für den Zugang ins Internet ist ein Zugangsgerät (Router) notwendig. An dieses Gerät können Sie Ihren Computer und Telefone anschließen.

viyonet FRITZ!Box 5630 Fiber
zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit

☐ **239,00 € einmalig**

viyonet FRITZ!Box 5690 Fiber
zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit

☐ **279,00 € einmalig**

viyonet FRITZ!Box 5690 Pro
zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit

☐ **349,00 € einmalig**

2.4. Inbetriebnahme

☐ viyonet FRITZ!Box - Einrichtungsservice

Anschluss und Konfiguration der FRITZ!Box beim Kunden
(ohne Kabelmontage, die Installation weiterer Hardware ist nicht enthalten)

Achtung: Nur in Verbindung mit der viyonet FRITZ!Box - Option

89,00 € einmalig

☐ Ich führe die Installation u. die Einrichtung des Routers selbst durch

☐ Kundeneigene Hardware

Bereitstellung einer Genexis FiberTwist Passiveinheit seitens der Städtische Werke Netz + Service GmbH. Wird benötigt, wenn der genutzte Router mit einer Glasfaserleitung angeschlossen werden soll und glasfaserfähig ist. Sollten Sie einen Router nutzen der keinen Glasfaseranschluss hat, benötigen Sie einen Genexis Medienkonverter FiberTwist (Aktiveinheit).

0,00 €

Modell

MAC-Adresse /CWMP-Account

☐ Genexis Medienkonverter Fiber Twist

49,00 € einmalig

Hinweis: Die Verwendung eigener Router/Endgeräte erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden. Eine Haftung der Städtische Werke Netz + Service GmbH für die Funktionalität des Geräts im Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH wird ausdrücklich ausgeschlossen. Nähere Informationen ergeben sich aus dem Formblatt Routerfreiheit sowie aus § 5 AGB.

3. Gewünschter Vertragsbeginn

Geben Sie uns bitte noch Ihren Terminwunsch an und teilen Sie uns das Laufzeitende
und die Kündigungsfrist Ihres bestehenden Vertrages mit.
Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass Sie Ihren Bereitstellungstermin in einem gesonderten Termininformationsanschreiben mitgeteilt bekommen.

Terminwunsch | Kündigungsfrist | Laufzeitende | Bisheriger Anbieter

4. Rufnummernportierung / Portierungsauftrag (nur bei ausgewählter Telefonflatrate)

Die ersten drei Rufnummern sind als Telefonflatrate in das Deutsche Festnetz im Paketpreis enthalten, zusätzliche Rufnummern können Sie gegen Aufpreis beauftragen. Sie können dabei zwischen einer Telefonflatrate und einem Minutentarif wählen, indem Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Bitte tragen Sie die Rufnummern, die Sie behalten möchten ein oder kreuzen Sie an, wie viele neue Sie benötigen.

.....
Ortsnetzkennzahl (Vorwahl)

Wenn Sie Ihre bestehenden Nummern behalten möchten, bitten wir Sie, den beiliegenden Anbieterwechselauftrag wie in der beiliegenden Anleitung beschrieben, vollständig auszufüllen und unterschrieben an uns zurück zu senden. Wir können damit (durch Ihre Vollmacht) die Kündigung Ihres bestehenden Telefonanschlusses zu dem von Ihnen angegebenen Wunschtermin vornehmen.

☐ Ich behalte die eingetragene(n) Rufnummer(n) (siehe Anbieterwechselauftrag)
☐ Ich behalte keine Rufnummer(n) und kündige den Vertrag selbst

Rufnummer(n) (maximal 6):

1. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunknetz) ☐ Auslandsflatrate
2. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunknetz) ☐ Auslandsflatrate
3. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunknetz) ☐ Auslandsflatrate
4. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Minutentarif
5. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Minutentarif
6. ☐ ..... ☐ Telefonflatrate (ins dt. Festnetz) ☐ Minutentarif

Die Auslandsflatrate umfasst die ausgehenden Gespräche für max. 3 Rufnummern ins Festnetz folgender Länder: Großbritannien, Frankreich, Italien, Österreich, Niederlande, Kanada, Spanien, USA, Schweiz, Polen. Diese Flatrate gilt für bis zu 3 Rufnummern, basierend auf den von Ihnen ausgewählten Rufnummern.

5. Telefonbucheintrag

Wünschen Sie einen Telefonbucheintrag und/oder einen Eintrag in öffentlichen elektronischen Medien bzw. Onlineverzeichnissen?

☐ Ja (siehe Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse) ☐ Nein

6. Rechnungsversand und Einzelverbindungsnachweis (EVN)

☐ Rechnung + EVN online (kostenlos) ☐ Rechnung + EVN per Post (zzgl. 3,00€ /je Rechnungsversand)

☐ EVN vollständig ☐ EVN gekürzt ☐ kein EVN

Ich versichere, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer über den Einzelverbindungsnachweis informiert sind oder werden.

7. SEPA-Lastschriftmandat

Städtische Werke Netz + Service GmbH Name des Zahlungsempfängers	Eisenacher Straße 12 Straße und Hausnummer
34123 Kassel Postleitzahl und Ort	Deutschland Land
DE83ZZZ00000034656 Gläubiger-Identifikationsnummer des Zahlungsempfängers	
 Mandatsreferenz (vom Zahlungsempfänger auszufüllen) Die Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt und erscheint bei jeder Abbuchung auf Ihrem Kontoauszug.	

Ich ermächtige / Wir ermächtigen den Zahlungsempfänger (Name siehe oben) bis auf Widerruf, Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein / weisen wir unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger (Name siehe oben) auf mein / unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Ich kann / Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Bertrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedigungen.

Wiederkehrende Zahlung Zahlungsart	Glasfaseranschluss Home Mit Bezug auf den Vertrag
 Name des Zahlungspflichtigen*	 Name des Kontoinhabers (falls abweichend)*
 Straße und Hausnummer des Zahlungspflichtigen*	 Straße und Hausnummer des Kontoinhabers (falls abweichend)*
 Postleitzahl und Ort des Zahlungspflichtigen*	 Postleitzahl und Ort des Kontoinhabers (falls abweichend)*
Deutschland Land	Deutschland Land

____ – ____ – ____ – ____ – ____ – ____
IBAN des Zahlungspflichtigen*

SWIFT-Code (BIC)*

 Ort, Datum	 Unterschrift Zahlungspflichtiger
	 Unterschrift Kontoinhaber (falls abweichend)

8. Vertragsbedingungen / Laufzeit / Preise

Alle Angebote der Städtische Werke Netz + Service GmbH und Viyonet sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der Städtische Werke Netz + Service GmbH zwischen der Städtische Werke Netz + Service GmbH und dem Kunde kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen, den AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.
Die Städtische Werke Netz + Service GmbH kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
Die Städtische Werke Netz + Service GmbH kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.

Die Laufzeit beträgt 24 Monate (12 Monate bei Auswahl der verkürzten Vertragslaufzeit) ab Bereitstellung und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar.

Zusätzliche Dienste können hiervon unabhängig entsprechend der jeweiligen Vereinbarung gekündigt werden, enden jedoch in jedem Fall mit der Beendigung dieses Vertrages.

8.1 Vertragsbestandteile:

Auftrag, Portierungsauftrag, Auftrag zur Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse, Preisliste, Leistungsbeschreibung, Allgemeine Geschäftsbedigungen, Datenschutzhinweise, Widerrufsformular.

8.2 Vertragsbedingungen waipu.TV

Zusatzvereinbarung waipu.TV, Technische Informationen waipu.TV

9. Unterschrift

Hiermit beauftrage ich die Städtische Werke Netz + Service GmbH, die Telefonie-Dienste für die unter Ziffer 5 angegebene(n) Rufnummer(n) freizuschalten. Für falsche oder unvollständige Angaben auf dem Auftrag übernimmt die Städtische Werke Netz + Service GmbH keine Haftung. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste.

9.1 Datenschutzverordnung

Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobenen personenbezogenen Daten werden gem. Datenschutzgrundverordnung ausschließlich von der Städtische Werke Netz + Service GmbH und deren Vertragspartnern zur Ermittlung von Verkehrsdaten und Abrechnung verwendet. Mit Unterschrift dieses Vertrages bestätigen Sie, dass alle zum Haushalt gehörende Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des EVN bekannt gegeben werden.

9.2 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Datum der Auftragsbestätigung. Um Ihr Widerrufrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Der Widerruf ist zu richten an: Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel.

Folgen des Widerrufs
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

10. Rabattaktionen

☐ **viyonet Sozialrabatt** - für Menschen mit Einschränkungen (Schwerbehindertenausweis (RF), (90 Grad & BI oderGL))

☐ **viyonet Jugendrabatt** - für Junge Leute bis zum Beginn des 26. Lebensjahres

☐ **viyonet Seniorenrabatt** - für Senioren ab dem 65. Lebensjahr

☐ **Kunden werben Kunden**

Sie wurden von einem Bekannten oder Nachbarn geworben, der ebenfalls viyonet-Kunde ist oder haben selbst jemanden von einem viyonet-Tarif überzeugt? Bitte füllen Sie nur die zutreffenden Felder aus.

Ich wurde geworben von:

Name

Straße, Hausnummer

Postleitzahl und Ort

Kundennummer

Telefon (optional)

E-Mail-Adresse (optional)

Hinweis: Die viyonet Rabatte sind nicht miteinander kombinierbar.
Es kann jeweils nur ein viyonet Rabatt pro Vertrag angewendet werden.

11. Beratungseinwilligung

Entscheiden Sie sich jetzt für die folgende Informationsmöglichkeit und lassen Sie sich künftig keine kostenlosen Tarifwechsel-Möglichkeiten, Gutscheine, Rabatte auf Hardware und ähnliche Angebote entgehen.

☐ Ja, ich möchte über Leistungen und Tarife der Städtische Werke Netz + Service GmbH informiert werden. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH darf meine Bestandsdaten zum Zweck der Beratung, Marktforschung und Werbung für Angebote verarbeiten und nutzen und meine Verkehrsdaten (Zeitpunkt, Dauer, Zielgasse) zur bedarfsgerechten Gestaltung für längstens sechs Monate verwenden.

12. Sonstige Bemerkungen:

13. Verbindliche Auftragserteilung

Ort, Datum

Unterschrift

14. Interne Vermerke

VO-Nummer

Name Berater

Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Auch wenn Sie über Ihre bisherige Telefongesellschaft in Telefonbüchern, bei der Telefonauskunft oder in elektronischen Medien verzeichnet waren, benötigen wir Ihre Angaben, da die Städtische Werke Netz + Service GmbH nach Ihrem Wechsel den Eintrag neu vornimmt. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bietet Ihnen zu jeder Rufnummer eines Telefonanschlusses bzw. zu einer persönlichen oder Service-Rufnummer kostenlos einen Eintrag an. Dieser Eintrag wird in einem regionalen Telefonbuch vorgenommen.

1. Kundendaten (Bitte vollständig und in Blockschrift ausfüllen)

Kunden-Nr.: ..... (falls vorhanden)

Vertrags-Nr.: ..... (falls vorhanden)

..... Name

..... Vorname

2. Ersteintrag / Änderung / Löschung

- ☐ Ersteintrag über die Städtische Werke Netz + Service GmbH
- ☐ Änderung eines bestehenden, durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH vorgenommenen Eintrages
- ☐ Löschung eines bestehenden, durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH vorgenommenen Eintrages (unter Ziffer 3 bitte nur noch die Rufnummer angeben)

3. Eintrag

Vorwahl: ..... Rufnummer: .....

☐ als privater Eintrag ☐ Telefon ☐ Inverssuche widersprechen*

☐ als geschäftlicher Eintrag ☐ Fax

Vorwahl: ..... Rufnummer: .....

☐ als privater Eintrag ☐ Telefon ☐ Inverssuche widersprechen*

☐ als geschäftlicher Eintrag ☐ Fax

Vorwahl: ..... Rufnummer: .....

☐ als privater Eintrag ☐ Telefon ☐ Inverssuche widersprechen*

☐ als geschäftlicher Eintrag ☐ Fax

* Standardmäßig sind Ihre Adressdaten für die Inverssuche (Rückwärtssuche) freigegeben. Mit der Inverssuche kann anhand einer Rufnummer eine Auskunft der dazugehörigen Teilnehmerdaten (Name, soweit angegeben Anschrift) abgefragt werden.

..... Nachname / Firma (Tragen Sie hier den Namen ein, unter dem Sie im Telefonverzeichnis gefunden werden möchten) (max. 80 Zeichen)

..... Titel und Namenszusätze (z. B. Dr., Graf, von) (max. 20 Zeichen)

..... Vorname (max. 30 Zeichen)

..... ggf. Mitbenutzer (Nachname, Vorname) (max. 30 Zeichen)

..... Straße, Hausnummer (falls keine Veröffentlichung gewünscht, bitte eintragen)

..... PLZ

..... Ort

..... Beruf/Branche (Nur eine Branche angeben. Diese muss den Referenzlisten entsprechen. Angabe bei geschäftlichem Eintrag und „Gelbe-Seiten"-Eintrag zwingend notwendig.)

4. Veröffentlichung

Standardmäßig beauftrage ich die Städtische Werke Netz + Service GmbH , den Eintrag (siehe Ziffer 3) in gedruckten (z. B. Telefonbuch) und elektronischen (z. B. CD, Internet) Teilnehmerverzeichnissen einzutragen. Über meinen Eintrag dürfen telefonische Auskünfte erteilt werden.

Abweichend beauftrage ich, dass der Eintrag nur wie folgt veröffentlicht wird:

- ☐ in gedruckten Verzeichnissen
- ☐ in elektronischen Verzeichnissen

Bei telefonischen Auskunftsdiensten, mit Auskunft:

- ☐ über kompletten Eintrag
- ☐ nur zur Rufnummer

Der Telefonbucheintrag erfolgt frühestens ab Schaltung der Rufnummer durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH, bzw. schnellstmöglich. Bitte beachten Sie, dass der Veröffentlichungstermin in einigen Medien vom jeweiligen Redaktionsschluss abhängig ist.

5. Unterschrift

Falls ich die Veröffentlichung der Mitbenutzerdaten beauftrage, versichere ich, dass die Mitbenutzer der Veröffentlichung zugestimmt haben.

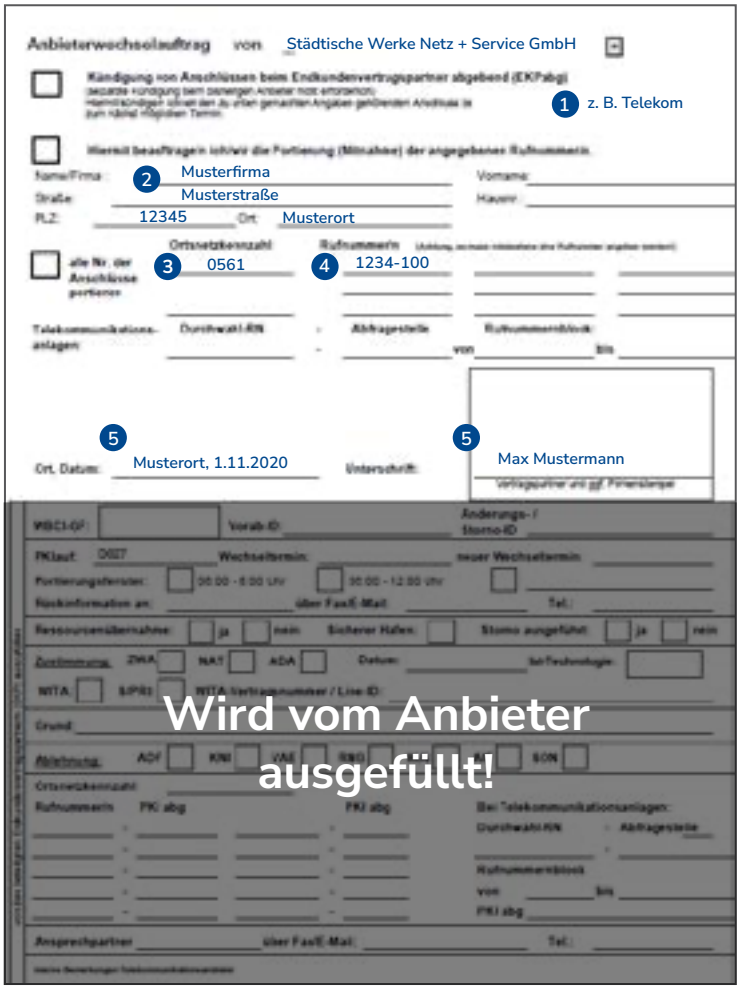
.....	.....
Ort, Datum	Unterschrift

Hinweise zum Ausfüllen des Anbieterwechselauftrages

- Um einen reibungslosen Anbieterwechsel zu gewährleisten, kündigen Sie bitte Ihren Altvertrag für Telefonie nicht selbst.
- Eine Rufnummernportierung kann nur bis max. 3 Monate nach Vertragsende Ihres Altvertrages beauftragt werden. Nach diesem Zeitraum ist eine Portierung nicht mehr möglich.
- Sofern Sie ein Kündigungsdatum vom Altanbieter erhalten haben, so ist dies nicht zwingend auch das Portierungsdatum. Das tatsächliche Portierungsdatum teilen wir Ihnen schriftlich in Ihrer Auftragsbestätigung mit. Teilen Sie uns bitte den bereits bestätigten Kündigungstermin mit.
- Bitte beachten Sie, dass mit der Rufnummernmitnahme der Telefon- und Internetvertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter gekündigt wird. Haben Sie Ihren Internetvertrag bei einem anderen Anbieter als den Telefonvertrag, muss dieser von Ihnen selbst gekündigt werden.

Achtung: MUSTER nur zur Erläuterung (bitte nicht ausfüllen)!
Nutzen Sie bitte die Auftragsbestätigung bzw. eine aktuelle Rechnung Ihres jetzigen Anbieters zur Hilfe – nur mit den korrekten Anschlussdaten kann unsererseits eine zeitnahe Mitnahme Ihrer bisherigen Rufnummer realisiert werden.

1. Angabe des bisherigen Anbieters (z. B. Telekom, O2, etc.)
2. Vertragsdaten des/der Anschlussinhaber/s (z. B. Ehepartner oder Firma mit Ansprechpartner) gemäß Auftragsbestätigung Ihres jetzigen Anbieters
3. Angabe der Vorwahl (z. B. 0561 für Kassel)
4. Auflistung der zu portierenden Rufnummer/n
5. Ort, Datum und Unterschrift bzw. Firmenstempel des/der Anschlussinhaber/s gemäß Auftragsbestätigung Ihres jetzigen Anbieters



Anbieterwechselauftrag von .....

☑ **Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)**
(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)
Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: _____
zum nächst möglichen Termin.

Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Name/Firma : _____ Vorname:

Straße: _____ Hausnr.:

PLZ: _____ Ort: _____

	Ortsnetzkennzahl	Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angeben werden!)		
☐ alle Nr. der Anschlüsse portieren				

Telekommunikations-anlagen: Durchwahl-RN _____ - Abfragestelle _____ Rufnummernblock: von _____ bis _____

Ort, Datum: _____ **Unterschrift:** _____

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen

WBCI-GF: ☐ **Vorab-ID:** _____ **Änderungs- / Storno-ID** _____

PKlauf: _____ **Wechseltermin:** _____ **neuer Wechseltermin:** _____

Portierungsfenster: ☐ 06:00 - 8:00 Uhr ☐ 06:00 - 12:00 Uhr ☐ _____

Rückinformation an: _____ **über Fax/E-Mail:** _____ **Tel.:** _____

Ressourcenübernahme: ☐ **ja** ☐ **nein** **Sicherer Hafen:** ☐ **Storno ausgeführt:** ☐ **ja** ☐ **nein**

Zustimmung: **ZWA** ☐ **NAT** ☐ **ADA** ☐ **Datum:** _____ **Ist-Technologie:** ☐

WITA: ☐ **S/PRI:** ☐ **WITA-Vertragsnummer / Line-ID:** _____

Grund: _____

Ablehnung: **ADF** ☐ **KNI** ☐ **VAE** ☐ **RNG** ☐ **WAI** ☐ **AIF** ☐ **SON** ☐

Ortsnetzkennzahl _____

Rufnummer/n		PKI abg			PKI abg
_____	-	_____	_____	-	_____
_____	-	_____	_____	-	_____
_____	-	_____	_____	-	_____
_____	-	_____	_____	-	_____
_____	-	_____	_____	-	_____

Bei Telekommunikationsanlagen:
Durchwahl-RN - **Abfragestelle**
_____ - _____
Rufnummernblock
von _____ **bis** _____
PKI abg _____

Ansprechpartner _____ **über Fax/E-Mail:** _____ **Tel.:** _____

interne Bemerkungen

Leistungsbeschreibung Verbraucher (i.S. §13 BGB)

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Marke viyonet der Städtische Werke Netz + Service GmbH lt. aktueller Produktpreisliste.

Kapitel 1 - Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Festnetzverbindungen

NOTRUFE
Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Städtische Werke Netz + Service GmbH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: Anschluss

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Städtische Werke Netz + Service GmbH, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:
Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:
Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-Eigentümererklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt dem Kunden je Anschlussart mit gewählter Telefonieoption

- Für einen SIP Anschluss drei Rufnummern und zwei Sprachkanäle zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular zu

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart mit gewählter Telefonieoption	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	3
weitere	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Städtische Werke Netz + Service GmbH bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Städtische Werke Netz + Service GmbH von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Städtische Werke Netz + Service GmbH unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die

Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Städtisch Werke Netz + Service GmbH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Städtische Werke Netz + Service GmbH oder über einen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragten Dienstleister an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von der Städtischen Werke Netz + Service GmbH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH realisiert, sofern die Städtische Werke Netz + Service GmbH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, Aufstellung der einzelnen Vorwahlen s. aktuelles Preisblatt.
Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperren aus dem Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht erreichbar.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden wieder freigeschaltet (ggf. sind an die Städtische Werke Netz + Service GmbH Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers
- Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer
- Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).
- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box
- Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung

erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung) durch den Kunden.
- Anrufweiterschaltung
- Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte.

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.
Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung stellt der Kunde sicher, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

- Telefonieverbindungssperre
- Der Kunde kann an seinem Anschluss von der Städtische Werke Netz + Service GmbH abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.
- Änderung der Rufnummer
- Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von der Städtische Werke Netz + Service GmbH eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zur Verfügung gestellt werden.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

- Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.
- Fangschaltung
- Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Städtische Werke Netz + Service GmbH lt. aktueller Produktpreisliste.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglickeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.
Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.
Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.
Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH ist nicht möglich.

Hinweis:
Für den von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen.

Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.
Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt. Weitere Informationen sind der Übersicht „Angaben zur TK-Transparenzverordnung“ zu entnehmen.

Hinweis:
Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Kapitel 2 - Service-Center / Kundenservice

Kunden der Städtische Werke Netz + Service GmbH steht von Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 17.30 Uhr und Freitag von 08.00 bis 15.30 Uhr eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Service) zur Verfügung, die unter +49 (0) 561 5745-1855 oder per E-Mail unter info@viyonet.de erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter www.viyonet.de und https://netzplusservice.plus-portal.de/ informieren. Unter https://netzplusservice.plus-portal.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann dort und sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelverbindungsnachweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

Kapitel 3 - Störungen

A: Allgemeines

Die Städtische Werken Netz + Service GmbH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Städtische Werke Netz + Service GmbH hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0) 561 5745-1771 entgegen.
Die Servicebereitschaft ist wochentags (Montag bis Freitag) von 06.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen von 08.00 bis 16.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart die Städtische Werke Netz + Service GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Städtische Werke Netz + Service GmbH die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.
Wird wochentags von 06.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längsten 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag

(Montag bis Freitag) um 6.00 Uhr.
Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt.
Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von der Städtische Werke Netz + Service GmbH für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.
Liegt eine Individualstörung vor, teilt die Städtische Werke Netz + Service GmbH auf Wunsch des Kunden während der unter Kapitel 3 B genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 8 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

D: Technikereinsatz

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr und Freitag zwischen 08.00 Uhr und 13.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Kapitel 3 C entfällt.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die Städtische Werke Netz + Service GmbH den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.
Auch informiert die Städtische Werke Netz + Service GmbH den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Städtische Werke Netz + Service GmbH geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

F: Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Kapitel 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

Kapitel 4 - Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von der Städtischen Werke Netz + Service GmbH finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Städtische Werke Netz + Service GmbH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stellt. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von der Städtische Werke Netz + Service GmbH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 %
Sprach-Dienste	95,00 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzahl Minuten des Jahres

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:
- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B.in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

Kapitel 5 - Pönale Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:
- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Städtische Werke Netz + Service GmbH geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Städtische Werke Netz + Service GmbH, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:
- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Städtische Werke Netz + Service GmbH, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.
Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.
Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Städtische Werke Netz + Service GmbH in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:
- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Kapitel 6 - Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens der Städtische Werke Netz + Service GmbH eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung zum Kauf angeboten.

Kunden können sich dazu unter www.viyonet.de informieren.

Die dort aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Städtische Werke Netz + Service GmbH genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich.
Für Schäden, die durch nicht von der Städtische Werke Netz + Service GmbH freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von der Städtische Werke Netz + Service GmbH keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten:
Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden.

Informationen Zugangsdaten

Endkunden haben die Wahl, ein vom TK-Anbieter angebotenes Endgerät (Router/Modem) oder ein eigenes Endgerät einzusetzen (Routerfreiheit). TK-Anbieter dürfen Kunden beim Abschluss von Neuverträgen dann nicht mehr verpflichten, ein bestimmtes Endgerät zu nutzen. Das Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers und dessen Verantwortung enden dementsprechend von da an bereits vor dem Endgerät an der Netzabschlussdose. Der Router oder das Modem selbst gehören dann nicht mehr dazu. Die Wahlfreiheit stellt insofern erhöhte Anforderungen an Sie als Endkunden sowohl bei der Auswahl des richtigen Routers als auch bei dessen Inbetriebnahme.

Zur Routerfreiheit in Verbindung mit einem viyonet-Produkt der Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Str. 12, 34123 Kassel sind folgende Punkte zu beachten:

Tipps und Daten zur Kompatibilität

Die Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um Zugang zu dem Netzwerk des Providers zu erhalten. Im Falle der Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Str. 12, 34123 Kassel beziehen sich diese Zugangsdaten auf die vom DHCP-Server bereitgestellten Informationen. Für den Breitbandzugang, gemäß technischer Richtlinie des Broadband Forums, werden daher keine separaten Zugangsdaten benötigt. Der Endkunden-Router muss allerdings folgende technischen Voraussetzungen erfüllen:

Der Router muss als DHCP-Client konfiguriert sein. DHCP steht für Dynamic Host Configuration Protocol, welches die Zuweisung der Netzwerkkonfigurationsparameter, wie IP-Adressen, die nach Anfrage des Endkundengerätes vom DHCP-Server zugeteilt werden, regelt. Wenn das Endkundengerät kein DHCP unterstützt oder nicht als DHCP-Client fungiert, kann es keinen Kontakt mit dem Netzwerk herstellen und somit keine Internetverbindung aufbauen.

- Für die Nutzung eines Komplettanschlusses wird ein Router, der je nach Anschlusstyp ADSL/ADSL2+ nach DT AG 1TR112 (auch IP basiert, Annex J) bzw. ITU G.992.3 (Annex B oder J), VDSL2 nach DT AG 1TR112 (auch IP-basiert, auch Vectoring) und ITU G.993.2/.5 sowie VLAN ID 1 unterstützt, benötigt. Zudem ist gegebenenfalls ein separates Modem nötig, da bei einigen Herstellern kein Modem im Router integriert ist. Insofern der Router diesen Kriterien entspricht, kann dieser benutzt werden. Ob das Gerät diese Standards beherrscht, findet sich auf der Internetseite des Herstellers oder im Handbuch.

- Es sollte beachtet werden, dass das Endgerät SIP/VoIP-fähig ist, um die Telefonie darüber zu realisieren.

- Zu beachten ist außerdem, dass viele TK-Anbieter „gebrandete“ Router verschicken. Diese eignen sich nur für das vom Anbieter selbst bereitgestellte Produkt und lassen sich nur aufwändig modifizieren. Im Zweifelsfall ist der jeweilige Anbieter zu kontaktieren, ob VoIP-Services und DSL-Anschlüsse von anderen Firmen erlaubt sind.

- Es kann nicht für alle am Markt verfügbaren Geräte Support angeboten werden. Generell empfehlen wir die Verwendung folgender Geräte:

    - AVM FRITZ!Box 5630 Fiber
    - AVM FRITZ!Box 5690 Fiber
    - AVM FRITZ!Box 5690 Pro

Disclaimer und Bestimmungen zur Herausgabe von Zugangsdaten

Werden die Zugangsdaten in ein nicht ausdrücklich von der Städtische Werke Netz + Service GmbH unterstütztes Endgerät eingegeben, kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH in diesem Fall keinen technischen Support übernehmen. Ändert der Kunde an von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von Seite der Städtische Werke Netz + Service GmbH kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht er während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch.
Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen

die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für das Kundenportal und den Telefonie-Account vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen.

Weiterhin weist die Städtische Werke Netz + Service GmbH darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen. Soweit die Städtische Werke Netz + Service GmbH für Schäden im Zusammenhang mit der Herausgabe von Zugangsdaten an Endkunden wegen Verstößen gegen Vorgaben des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes durch den Kunden in Anspruch genommen wird, ist die Städtische Werke Netz + Service GmbH hierfür auf erstes Anfordern und in vollem Umfang freizustellen.

Soweit die Informationen des DHCP-Servers auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware etc.) zu der von der Städtische Werke Netz + Service GmbH gelieferten Technik kompatibel ist. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keinerlei Haftung.

Information zur Sicherheit

Unabhängig davon, ob Sie einen eigenen oder den von uns zur Verfügung gestellten Router verwenden, empfehlen wir Ihnen, Zugangsdaten (wie z. B. Benutzeroberfläche und WLAN-Schlüssel), unverzüglich durch eigene Zugangsdaten zu ersetzen. Diese sollten den Sicherheitsvorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entsprechen, für Dritte unzugänglich verwahrt und geheim gehalten und jeweils in angemessenen Zeiträumen geändert werden.

Angaben zur TK Transparenzverordnung

1. Angaben zum Produktinformationsblatt

Das jeweilige Produktinformationsblatt zu Ihrem gebuchten Tarif finden Sie unter **download.viyonet.de**

Name des Produktes	**Home 150**	
Datum der Markteinführung des Produktes	01.10.25	
Erstvertragslaufzeit	24 Monate / 12 Monate	
Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages	Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird	
Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
Maximal	150.000 kBit/s	75.000 kBit/s
Normalerweise zur Vergügung stehend	120.000 kBit/s	60.000 kBit/s
Minimal	97.500 kBit/s	48.750 kBit/s
Preis / brutto	**39,90 € / 49,80 € monatlich**	

Name des Produktes	**Home 300**	
Datum der Markteinführung des Produktes	01.10.25	
Erstvertragslaufzeit	24 Monate / 12 Monate	
Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages	Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird	
Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
Maximal	300.000 kBit/s	150.000 kBit/s
Normalerweise zur Vergügung stehend	240.000 kBit/s	120.000 kBit/s
Minimal	195.000 kBit/s	97.500 kBit/s
Preis / brutto	**44,90 € / 54,80 € monatlich**	

Name des Produktes	**Home 600**	
Datum der Markteinführung des Produktes	01.10.25	
Erstvertragslaufzeit	24 Monate / 12 Monate	
Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages	Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird	
Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
Maximal	600.000 kBit/s	300.000 kBit/s
Normalerweise zur Vergügung stehend	480.000 kBit/s	240.000 kBit/s
Minimal	390.000 kBit/s	195.000 kBit/s
Preis / brutto	**54,90 € / 64,80 € monatlich**	

Name des Produktes	**Home 1000**	
Datum der Markteinführung des Produktes	01.10.25	
Erstvertragslaufzeit	24 Monate / 12 Monate	
Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages	Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird	
Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
Maximal	1.000.000 kBit/s	500.000 kBit/s
Normalerweise zur Vergügung stehend	800.000 kBit/s	400.000 kBit/s
Minimal	650.000 kBit/s	325.000 kBit/s
Preis / brutto	**64,90 € / 74,80 € monatlich**	

Name des Produktes	**Home Telefonie**	
Datum der Markteinführung des Produktes	01.10.25	
Erstvertragslaufzeit	24 Monate / 12 Monate	
Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages	Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird	
Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
Maximal	-	-
Normalerweise zur Vergügung stehend	-	-
Minimal	-	-
Preis / brutto	**19,90 € / 29,80 € monatlich**	

Ihre tatsächliche Datenübertragungsrate und die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate können Sie unter **www.breitbandmessung.de** messen und vergleichen.

Preisliste

Glasfasertarife Home

Home Tarife

Produkt	Home 150	Home 300	Home 600	Home 1000	Home Telefonie
Download	150 Mbit/s	300 Mbit/s	600 Mbit/s	1000 Mbit/s	-
Upload	75 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s	-
Internetflatrate	✓	✓	✓	✓	-
Telefonflatrate inkl. deutsche Festnetzflatrate	-	-	-	-	✓
3 Rufnummern	-	-	-	-	✓
2 Sprachkanäle	-	-	-	-	✓
Preis pro Monat	**39,90 €**	**44,90 €**	**54,90 €**	**64,90 €**	**19,90 €**

1 Konditionen[1]

Bereitstellungsgebühr[3]	einmalig 69,00 €
Mindestvertragslaufzeit	24 Monate (alternativ Auswahl verkürzte Vertragslaufzeit auf 12 Monate zzgl. 9,90 € mtl.)
Kündigungsfrist	1 Monat

2 Telefonie

	Preis/Monat
Telefonie-Option: 3 Rufnummern, 2 Sprachkanäle, Flatrate ins deutsche Festnetz	4,90 €
Jede zusätzliche Rufnummer mit Minutentarif (gilt nur für die 4. bis 6. Einzelrufnummer)	1,00 €
Jede zusätzliche Telefonnummer mit Telefonflatrate (gilt nur für die 4. bis 6. Einzelrufnummer)	8,00 €
Auslandsflatrate (für die ersten 3 Rufnummern)	11,90 €
Mobilfunkflatrate ins deutsche Mobilfunknetz (für die ersten 3 Rufnummern)	14,90 €

3 Telefonie (Verbindungen Inland)

	Preis/Minute
Festnetz Deutschland (Telefonflatrate ins deutsche Festnetz)	0,00 €
Festnetz Deutschland (Minutentarif)	0,015 €
Mobilfunk Deutschland (Minutentarif ins deutsche Mobilfunknetz)	0,15 €

4 Endgeräte[4]

	einmalig zum Kauf
FRITZ!Box 5630 Fiber zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit	239,00 €
FRITZ!Box 5690 Fiber zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit	279,00 €
FRITZ!Box 5690 Pro zum Kauf + Genexis FiberTwist Passiveinheit	349,00 €
Kundeneigene Hardware und Genexis Medienkonverter FiberTwist Aktiveinheit	49,00 €

5 Vor-Ort-Service und sonstige Kosten

	Preis
Servicepauschale (30 Minuten) inkl. Anfahrt (Gilt auch bei Nichtantreffen des Kunden zu einem vereinbarten Termin)	59,00 €
Je weitere angefangene 15 Minuten	20,00 €
viyonet FRITZ!Box - Einrichtungsservice nur in Verbindung mit der viyonet FRITZ!Box - Option	89,00 € einmalig
Entgelt für Rücklastschrift bei unzureichender Kontodeckung	individuell
Entsperrung des Anschlusses (nach vorangegangener Sperrung aufgrund Zahlungsverzuges §45k TKG)	15,00 €
Standard-Telefonbucheintrag je Rufnummer	kostenlos
Produktwechsel zu einem höherwertigen Produkt (innerhalb der Vertragslaufzeit möglich)	kostenlos
Produktwechsel zu einem preisgünstigeren Produkt (nach der Vertragslaufzeit möglich)	kostenlos
Rechnungsversand per Post (pro Rechnung)	3,00 €
Versandkosten Zubehör	6,95 €

6 Zusätzliche Optionen

	Preis
waipu.tv Comfort (Zusatzvereinbarung waipu.tv erforderlich)[5]	7,49 € mtl.
waipu.tv Perfect Plus (Zusatzvereinbarung waipu.tv erforderlich)[5]	14,99 € mtl.
Öffentlich statische IPv4-Adresse (zusätzlich)	3,50 € mtl.

Die Preise verstehen sich als Endkundenpreise in Euro inkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer (19 %) und gelten bis auf Widerruf. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

(1) Die Laufzeit beträgt 24 Monate (12 Monate bei Option verkürzte Vertragslaufzeit) ab Bereitstellung und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit vom Kunde mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar.
(2) Die Telefonflatrate umfasst Gespräche ins deutsche Festnetz (ausgenommen Ausland, Sonder-Servicerufnummern und Mobilfunk).
(3) Die Bereitstellungsgebühr umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.
(4) Der Erwerb eines Endgerätes der Städtische Werke Netz + Service GbmH umfasst die Bereitstellung des Zugangsgerätes. Die derzeit angebotenen Endkundengeräte stellen den momentanen Stand der Technik dar. Bei technischen Neuerungen behalten wir uns das Recht vor, entsprechende Geräte anzubieten.
(5) „waipu.tv ist ein Service der Exaring AG (Leopoldstr. 236, 80807 München). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweise und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG. Mit Exaring kommt ein eigener Vertrag unter Einbeziehung der AGB und der DSE der Exaring AG zustande."

7 Telefonie (Verbindungen Ausland)

	Preis/Minute
Die Auslandsflate umfasst die ausgehenden Gespräche für max. 3 Rufnummern ins Festnetz folgender Länder: Großbritannien, Frankreich, Italien, Österreich, Niederlande, Kanada, Spanien, USA, Schweiz, Polen. Diese Flatrate gilt für bis zu 3 Rufnummern, basierend auf den von Ihnen im Auftrag angegebenen Rufnummern.	11,90 € mtl.
Euro I	0,03 €
Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal (einschl. Azoren und Madeira), Schweden, Schweiz, Spanien, Vatikanstadt	
Euro III	0,07 €
Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Monaco, Polen, San Marino, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (griech.)	
Euro III	0,18 €
Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Färöer, Gibraltar, Serbien, Montenegro, Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Republik Moldau, Rumänien, Russische Föderation/Moskau, Türkei, Ukraine, Weißrussland (Belarus)	
Nordamerika	0,03 €
Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika (einschließlich Alaska)	
Asien/Pazifik	0,10 €
Australien, China (Volksrepublik), Hongkong, Japan, Korea (Republik), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan	
Sonstige Länder I	0,45 €
Algerien, Argentinien, Armenien, Bahamas, Bahrein, Bermuda, Bolivien, Brasilien, Chile, Dominik. Republik, Dschibuti, Equador, Falklandinseln, Gabun, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indien, Indonesien, Iran, Israel, Jamaika, Jordanien, Libyen, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo, Kuwait, Marokko, Mexiko, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländ. Antillen, Nigeria, Pakistan, Palästina, Panama, Paraquay, Peru, Philippinen, Sambia, Saudi-Arabien, Simbabwe, St. Pierre u. Miquelon, St. Vincent u. Grenadinen, Südafrika, Syrien, Tadschikistan, Thailand, Tunesien, Turkmenistan, Uruquay, Usbekistan, Venezuela, Verein. Arab. Emirate, Zentralafrik. Republik	
Sonstige Länder II	0,90 €
umfasst alle Gespräche zu Zielen, die nicht in den anderen Zonen aufgeführt sind, z. B. Afghanistan, Ägypten, Äthiopien, Benin, Cookinseln, Côte d' Ivoire, Eritrea, Georgien, Guyana, Irak, Jemen, Kaimaninseln, Kamerun, Kenia, Kiribati, Korea (Demokr. Rep.), Libanon, Madagaskar, Mongolei, Myanmar, Neukaledonien, Oman, Papua-Neuginea, Puerto Rico, Sao Tomé und Principe, Senegal, Suriname, Togo, Tokelau, Tschad, Vanuatu, Vietnam, Zaire, Zypern (türk.)	
Euro-Mobile	0,35 €
(inkl. Nordamerika): Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zonen Euro I, Euro II, Euro III und Nordamerika	
Asia-Mobile	0,30 €
Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zone Asien bzw. Asien/Pazifik	
Sonstige Verbindungen	3,60 €
alle weiteren, nicht aufgeführten Verbindungen	

8 Sonder- / Servicenummern

Notruf und Behördenauskunft		Takt (s)	Preis
110, 112	Polizei, Feuerwehr	-	kostenlos
115	Behördenruf	1	0,1500 €
116117	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	-	kostenlos
Sperrnotruf			
116116	Sperrnotruf (Minute)		kostenlos
Auskunft, Dienst 0700, Freephone			
0700	Dienst 007	30	0,1600 €
0800	Freephone		kostenlos
Televotum/Teledialog-Service			
0137-1	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,1400 €
0137-2	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1400 €
0137-3	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1400 €
0137-4	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1400 €
0137-5	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,1400 €
0137-6	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,2500 €
0137-7	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	1,0000 €
0137-8	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,5000 €
0137-9	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,5000 €
0138	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	30	0,1400 €
Soziale Dienste			
116-x	Soziale Dienste	-	kostenlos
Funkrufdienste/Cityruf			
0164 0-9	Cityruf (Minute)	20	0,3900 €
01682-91	Cityruf (Minute)	30	0,3900 €
01695 12	Cityruf Auftragsdienst (Minute)	5	1,1500 €
0169 23	Skyper (Gespräch)	-	0,8000 €
0169 53	Skyper Operator (Gespräch)	-	1,6900 €
0168-0	Scall A (Gespräch)	-	0,4900 €
0168-1	Scall B (Gespräch)	-	0,9900 €
0169-6	Scall C (Gespräch)	-	0,7800 €
0169-9	Scall Operator (Gespräch)	-	1,6900 €
Shared-Cost-Dienste			
0180-1	Shared-Cost (Minute)	60	0,0400 €
0180-2	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,0600 €
0180-3	Shared-Cost (Minute)	30	0,0900 €
0180-4	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,2000 €
0180-5	Shared-Cost (Minute)	30	0,1400 €
0180-6	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,2000 €
0180-7	Shared-Cost (ab der 31.Sekunde)	60	0,1400 €
Informationsdienste Berlin-Bonn/Nationale Teilnehmernummer			
01888-x	Informationsverbund Berlin-Bonn (Minute)	30	0,1600 €
032	Nationale Teilnehmernummer (Minute)	60	0,0700 €

9 Gesperrte Telefondienste / Servicerufnummern / Satellitendienste

Operator-, Telegramm-, Weckdienst und T-Net-Box der DTAG; Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X25, X31); Alle Datenverbindungen (z. B. EC-Cash-Terminals für analogen Telefonanschluss bzw. ISDN); Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme; Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften; Rückruf bei Besetzt; R-Gespräche; Call-by-Call; Preselection; SMS-Versand, Einsatz von Notrufsystemen, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen (individuell); Datenübertragung über serielles Modem nach V.90

00800	Universal Freephone
031-0	Carrier-Ansage Fern
031-1	Carrier-Ansage Ort
0900	Dienst 0900
0181-0189	VPN-Dienste
118x	Auskunftsdienste
01672	Dolphin Telecom
008-7077	Inmarsat BGAN Voice
008-7078	Inmarsat BGAN ISDN
008-7039 008-7139 008-7239 008-7339 008-7439	Inmarsat B-HSD
008-711 008-718 008-721 008-728 008-738 008-731 008-741 008-7439	Inmarsat A
008-705 008-715 008-725 008-735 008-745	Inmarsat Aero
008-7030...38 008-7130...38 008-7230...38 008-7330...38 008-7430...38	Inmarsat B
008-706 008-716 008-726 008-736 008-746	Inmarsat M
012	Germany Innovative Services Offline Billing
491989	Germany Auskunft
019x	Online-Dienste

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1Geltungsbereich

(1) Die Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, Sitz der Gesellschaft: Kassel, Registergericht: Amtsgericht Kassel, HRB 15211 erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“) sowie - soweit anwendbar - den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (folgend Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.

(2) Das Telekommunikationsgesetz findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden AGB nicht ausdrücklich auf dies Bezug genommen werden

(3) Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

(4) Der Einbeziehung von AGB des Kunden wird widersprochen.

§ 2 Vertragsabschluss

(1) Alle Angebote der Gesellschaft sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.

(2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der Gesellschaft zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die Gesellschaft (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen, diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die Gesellschaft kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.

(3) Die Gesellschaft kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.

(4) Für bestimmte Leistungen der Gesellschaft ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der Gesellschaft ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).

(5) Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der Gesellschaft oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.

(6) Die Gesellschaft ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die Gesellschaft sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

(7) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.

(8) Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der AGB sowie den jeweils geltenden Preisverzeichnissen, die im Internet unter www.viyonet.de eingesehen werden können.

(2) Die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Bedingungen des Auftragsformulars und der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von der Gesellschaft angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent.

(3) Soweit die Gesellschaft neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

(4) Die Leistungsverpflichtung der Gesellschaft gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die Gesellschaft mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Gesellschaft beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.

(5) Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber und stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung Sprachkanäle mit einer oder mehreren Rufnummern zur Verfügung.

(6) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnissen, die im Internet unter download.viyonet.de eingesehen werden können, und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.

(7) Im Netz der Gesellschaft sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich, ebenso nicht Rufnummern die offline abgerechnet werden.

(8) Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:

a) Den Zugang über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von der Gesellschaft erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die Gesellschaft keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Gesellschaft, wenn sie ausdrücklich als Angebot der Gesellschaft bezeichnet sind.

b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Gesellschaft-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der Gesellschaft.

c) Die Schnittstelle wird für den privaten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.

d) der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von der Gesellschaft ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.

(9) Die Gesellschaft ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der Gesellschaft realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die Gesellschaft nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

(10) Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von der Gesellschaft nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abruft, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.

(11) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die Gesellschaft, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

(12) Die Gesellschaft ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der Gesellschaft dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

(13) Die Gesellschaft ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.

(14) Registrierung, Änderung oder Kündigung von Internet-Domains setzen einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.

(15) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der Gesellschaft zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

§ 4 Hardware und Zugangsdaten

(1) Von der Gesellschaft leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der Gesellschaft. Die Gesellschaft bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

(2) Die Gesellschaft ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware, berechtigt aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat der Gesellschaft entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Gesellschaft die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.

(3) Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die Gesellschaft den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

(5) Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Gesellschaft zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die Gesellschaft dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Abs. 6) in Rechnung stellen.

(6) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der Gesellschaft kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(7) Sofern die Gesellschaft dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die Gesellschaft gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der Gesellschaft. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die Gesellschaft unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Gesellschaft durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

(8) Der Kunde darf, die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens 6 Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.

(9) Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Miet- und Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchtware beträgt diese 12 Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrübergang zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die Gesellschaft ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach sechs Monaten ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Miet- oder Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag / Miet-Option durch den Kunden ausgeschlossen.

§ 5 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

(1) Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die Gesellschaft ausschließlich unter Verwendung der durch die Gesellschaft leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z. B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt die Gesellschaft im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.

(2) Im Übrigen übernimmt die Gesellschaft keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

§ 6 Leistungstermine und Fristen

(1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus dem Auftragsformular und sind nur verbindlich, wenn die Gesellschaft diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die Gesellschaft geschaffen hat, so dass die Gesellschaft den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

(2) Die Gesellschaft ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 2 Abs. 5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.

(3) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß § 2 Abs. 5 dieser AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, die Gesellschaft allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.

(4) Gerät die Gesellschaft in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

(5) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft liegende und von der Gesellschaft nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die Gesellschaft für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die Gesellschaft, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

§ 7 Änderungen der AGB

(1) Die Gesellschaft ist berechtigt, Änderungen des Vertragsverhältnisses nach billigem Ermessen zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zu anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld) vorzunehmen. Die Gesellschaft teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens einen Monat und höchstens zwei Monate vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.

(2) Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die Gesellschaft nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.

(3) Alle vorstehend in den Ziffern (1) und (2) genannten Änderungen der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B, einer pdf-Datei oder e-mail veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft.

(4) Ändert die Gesellschaft die Vertragsbedingungen einseitig nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von drei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich kündigen.

§ 8 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

(1) Die vom Kunden an die Gesellschaft zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der Gesellschaft oder unter download.viyonet.de eingesehen werden.

(2) Die Gesellschaft stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.

(3) Die Gesellschaft ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungs-

anschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

(4) Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.

(5) Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der Gesellschaft ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der Gesellschaft im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die Gesellschaft dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die Gesellschaft ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

(6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der Gesellschaft umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die Gesellschaft bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.

(7) Andere Zahlungsweisen sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde der Gesellschaft kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der Gesellschaft festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der Gesellschaft gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschrifteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm von der Gesellschaft an eine von ihm genannte E- Mail-Adresse versandt wird.

(8) Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

(9) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; der Gesellschaft bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, ab Verzugseintritt zu berechnen, es sei denn, dass die Gesellschaft im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der Gesellschaft vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugsschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der Gesellschaft bleiben hiervon unberührt.

(10) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlich verankerten Regelungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sperrung und Freischaltung eines Anschlusses (Telefon oder Internetzugang) wird entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

(11) Wird die Gesellschaft nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die Gesellschaft berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die Gesellschaft ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der Gesellschaft ausdrücklich vorbehalten.

(12) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.

(13) Gegen Ansprüche von der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

(14) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

(15) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

§ 9 Rechnungsstellung für Drittanbieter

(1) Soweit die Gesellschaft eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die Gesellschaft vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

(2) Sofern die Gesellschaft Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die Gesellschaft den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.

(3) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Gesellschaft-Rechnung an die Gesellschaft, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die Gesellschaft werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

(4) Auf Wunsch des Kunden wird die Gesellschaft netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

§ 10 Beanstandung von Rechnungen

(1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Gesellschaft erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit die Gesellschaft die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

(2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

(3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der Gesellschaft in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die Gesellschaft Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

(4) Fordert die Gesellschaft ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach § 10 Ziffer (3) dieser AGB, so erstattet die Gesellschaft die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergütung spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung in der Form einer Gutschrift auf der Rechnung.

(5) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die Gesellschaft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.

(6) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

§ 11 Zugangssperre

(1) Die Gesellschaft ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 Euro beträgt und die Gesellschaft dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.

(2) Im Übrigen darf die Gesellschaft eine Sperre nur durchführen, wenn
   a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Gesellschaft in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder
   b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

(3) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die Gesellschaft wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die Gesellschaft den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).

(4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.

(5) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB ist die Gesellschaft zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.

(6) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist die Gesellschaft zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre seiner Leistungen berechtigt. Die Gesellschaft wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Gesellschaft wird die Sperre aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

(7) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. (5) oder (6) oder gibt er im Fall von Absatz (6) keine Stellungnahme ab, ist die Gesellschaft nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB verstoßenden Informationen zu löschen.

§ 12 Elektronische Rechnung/Papierrechnung/ Einzelverbindungsnachweis

(1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der Gesellschaft in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per Email eine Ankündigung. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.

(2) Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die Gesellschaft im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

§ 13 Bonitätsprüfung

(1) Unser Unternehmen prüft und überwacht regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, die bereits bei Vertragsschluss von uns geprüft wurden, Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten. Dazu arbeiten wir mit der Creditreform Kassel / Fulda Schlegel & Busold KG und der infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstrasse 99, 76532 Baden-Baden (ICD) zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen, Anschriften und Geburtsdatum über die Creditreform Kassel / Fulda Schlegel & Busold KG an die infoscore Consumer Data GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der infoscore Consumer Data GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: https://www.experian.de/icd-infoblatt . Die Gesellschaft ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der vorgenannten Gesellschaft oder anderen Auskunfteien anfallen, kann die Gesellschaft hierüber ebenfalls Auskunft einholen.

(2) Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Gesellschaft, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art.14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der Städtische Werke Netz + Service GmbH stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter www.netzplusservice.de oder auf download.viyonet.de

§ 14 Regelungen zum Anbieterwechsel

(1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die Gesellschaft Tag genau.

(2) Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden im Auftragsformular, der Vertragszusammenfassung gem. § 54 TKG oder der Leistungsbeschreibung geregelt.

(3) Abs. 2 gilt nicht bei Gewerbekunden.

§ 15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Gesellschaft unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der Gesellschaft den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohn- bzw. Geschäftssitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 22 Abs. 2 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

(2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der Gesellschaft bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der Gesellschaft geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der Gesellschaft anzuzeigen. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet die Dienste der Gesellschaft bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
   a) die Gesellschaft unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
   b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
   c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
   d) den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
   f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, der Gesellschaft die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

(4) Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem

Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die Gesellschaft erforderlich sind.

(5) Zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. Die Gesellschaft empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

(6) Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.

(7) Soweit für die betreffende Leistung der Gesellschaft die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde die Gesellschaft bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.

(8) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
- b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der Gesellschaft nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
- c) die Gesellschaft unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Gesellschaft dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.

(9) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
- a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der Gesellschaft, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
- b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;
- c) den Beauftragten der Gesellschaft den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der Gesellschaft zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

(10) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 9 a) und b) genannten Pflichten, oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

(11) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

(12) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

(13) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

(14) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit genutzt werden.

(15) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die
- a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
- b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);
- c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
- d) den Krieg verherrlichen;
- e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
- f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstoßen. Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.

(16) Das in Absatz (15) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.

(17) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (15)) vom Server herunterzuladen.

(18) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von der Gesellschaft dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

(19) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

(20) Falls die Gesellschaft in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Gesellschaft bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die Gesellschaft auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der Gesellschaft zu ersetzen.

(21) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

(22) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

(23) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Gesellschaft ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 8 entsprechend.

(24) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

(25) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

(26) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies der Gesellschaft unverzüglich mitzuteilen.

(27) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang der Gesellschaft zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 15 Abs. 11 dieser AGB, zugänglich macht wird.

§ 16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

(1) Nimmt der Kunde die von der Gesellschaft angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Gesellschaft-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Gesellschaft-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, dass sich als durchschnittliches Callvolumen aus der Gesellschaft-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

(2) Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z. B. Gesellschaften,

Vereine oder Behörden) die einen Eintrag in ein Register (z. B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzen. Ebenso gehören zu den Gewerbekunden Selbständige ohne Registrierungsverpflichtung. z. B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die Gesellschaft nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden (download.viyonet.de) abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die Gesellschaft vermeidet, Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing, oder unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

(4) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs.3) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der Gesellschaft abonniert hätte. Die Gesellschaft ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

§ 17 Nutzungen durch Dritte

(1) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

(2) Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

(3) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede entgeltliche direkte oder mittelbare Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Gesellschaft gestattet. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

§ 18 Leistungstörungen/Gewährleistung

(1) Die Gesellschaft wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der Gesellschaft zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die Gesellschaft berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.

(2) Die Gesellschaft unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer +49 (0) 561 / 5745-1771 (Techn. Support) erreicht werden kann.

(3) Hält eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich der Gesellschaft liegt, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung liegt vor, wenn

a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Infrastruktur der Gesellschaft zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,

b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

(4) Die Gesellschaft gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs z. B. wegen nicht der Gesellschaft gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die Gesellschaft nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.

(5) Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der Gesellschaft für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).

(6) Die Gesellschaft leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

(7) Soweit für die Erbringung der Leistungen der Gesellschaft Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die Gesellschaft keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gesellschaft tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

(8) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z. B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

(9) Ansonsten erbringt die Gesellschaft ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

(10) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die Gesellschaft das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.

§19 Unterbrechung von Diensten

(1) Die Gesellschaft ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

(2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der Gesellschaft voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

(3) Die Gesellschaft ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

§ 20 Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die Gesellschaft unbeschränkt.

(2) Für sonstige Schäden haftet die Gesellschaft, wenn der Schaden von der Gesellschaft, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die Gesellschaft haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro je Schadensereignis.

(3) Darüber hinaus ist die Haftung der der Gesellschaft, seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung auf 12.500 Euro je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern die Gesellschaft aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens dreißig Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

(4) Soweit die Gesellschaft aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

(6) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Gesellschaft, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

(7) Die Gesellschaft haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indi-

rekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Leistungen der Gesellschaft unterbleiben.

(8) Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).

(9) In Bezug auf die von der Gesellschaft entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

(10) Für den Verlust von Daten haftet die Gesellschaft nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

(11) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Gesellschaft Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

(12) Im Übrigen ist die Haftung der Gesellschaft ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

(13) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.

(14) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der Gesellschaft oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Gesellschaft-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

§ 21 Weitere Bedingungen nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste

Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme/Umzug

(1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber der Gesellschaft nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

(2) Die Gesellschaft trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch die Gesellschaft zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von der Gesellschaft zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

(3) Die Kündigung des Vertrages bestätigt die Gesellschaft schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Anderenfalls ist die Gesellschaft berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der Gesellschaft zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der Gesellschaft gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

(4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann die Gesellschaft ein Entgelt gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis erheben.

(5) Die Gesellschaft wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der Gesellschaft angeboten werden. Die Gesellschaft ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung der Gesellschaft am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt.

Teilnehmerverzeichnisse

(1) Die Gesellschaft trägt – sofern dies mit dem Kunden vereinbart ist – dafür Sorge, dass er gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

(2) Die Gesellschaft darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Auskunftserteilung

(1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.

(2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.

(3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der Gesellschaft widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die Gesellschaft die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

§ 22 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

(1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende des laufenden Monats kündbar.

(2) Die Gesellschaft weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.

(3) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn

a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,

b) der Kunde zahlungsunfähig ist,

c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,

d) der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,

e) die Gesellschaft ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,

f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,

g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Gesellschaft die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

h) der Kunde die Dienste der Gesellschaft missbräuchlich im Sinne des § 14 Abs. 15 bis 19 dieser AGB für den Internetzugang nutzt.

i) oder ein Fall des § 6 Abs. 2 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt.

§ 23 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

(1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der Gesellschaft unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.

(2) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der Gesellschaft in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.

(3) Die Gesellschaft trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der Gesellschaft mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

(4) Die Gesellschaft speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung. Der Gesellschaft ist eine nachträgliche

Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft die Gesellschaft gemäß § 67 Abs.4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

(5) Die Gesellschaft erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungsnachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

(6) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.

(7) Die Gesellschaft weist zudem daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die Gesellschaft hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

Hinweis für den Kunden: Personenbezogene Daten und geheimhaltungsbedürftige Daten (z. B. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter und sonstige Codes) sollten stets verschlüsselt übertragen werden, um eine Kenntnisnahme Dritter möglichst auszuschließen.

§ 24 Schlussbestimmungen

(1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Kassel der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

(2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

(3) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der Gesellschaft, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

§ 25 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

Änderungen vorbehalten. Stand: 16.11.2021

Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung
A. Lieferung von Waren

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über die Lieferung von Waren abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, info@viyonet.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

B. Bezug von Dienstleistungen

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrechtgemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, info@viyonet.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Datenschutzhinweise Glasfaser Home

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Rechtsgrundlagen bilden u. a. das Telekommunikationsgesetz (TKG), die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Datenschutz-Anpassungs- und Umsetzungsgesetz EU (DSAnpUG-EU) und das Telemediengesetz (TMG).

1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Die verantwortliche Stelle ist: Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, Telefon: 0561 5745-0, Fax: 0561 5745-1234, E-Mail: info@netzplus-service.de

Sie erreichen unseren Datenschutz unter: Städtische Werke Netz + Service GmbH, Datenschutz, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, E-Mail: datenschutz@kvvks.de

2. Zweck und Servicegrundlage

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet: Stammdaten (Name, Vorname, Anschrift, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse), Vertragsdaten (z. B. Kundennummer), Abrechnungsdaten und Bankdaten sowie vergleichbare Daten. Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrags erforderlich. Ohne diese Daten kann der Vertrag nicht abgeschlossen und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen nicht durchgeführt werden.

3. Datenverarbeitung

Durch die Unterzeichnung dieses Vertrags geben Sie uns Ihre Einwilligung, die Daten für die Durchführung der Dienstleistung zu verarbeiten. Wir verarbeiten die Daten in zulässiger Weise auch zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst u .a. die Nutzung Ihrer Daten, um

- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können,
- in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. SCHUFA oder Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten,
- rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten,
- Straftaten aufzuklären und zu verhindern und
- Ihre Daten anonymisiert zu Analysezwecken zu verwenden.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.
Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Steuergesetze), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

4. (Kategorien von) Empfängern/Weitergabe personenbezogener Daten/Drittland

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Dies gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns nur an Dritte übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Unser Unternehmen prüft und überwacht regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, die bereits bei Vertragsschluss von uns geprüft wurden, Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten. Dazu arbeiten wir mit der Creditreform Kassel / Fulda Schlegel & Busold KG und der infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstrasse 99, 76532 Baden-Baden (ICD) zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen, Anschriften und Geburtsdatum über die Creditreform Kassel / Fulda Schlegel & Busold KG an die infoscore Consumer Data GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der infoscore Consumer Data GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: https://www.experian.de/icd-infoblatt

Die Verarbeitung erfolgt am inländischen Sitz der Gesellschaft der Städtische Werke Netz + Service GmbH. Die Daten werden nicht an ein Drittland oder eine internationale Organisation übermittelt.

5. Dauer der Speicherung/Löschung personenbezogener Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die o. g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen.

6. Ihre Rechte

Sie haben ein Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO. Sie haben nach Art. 21 DSGVO das Recht, die Einwilligung zu widerrufen. Weiterhin haben Sie das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten (Art. 16 DSGVO), auf Löschung der Daten (Art. 17 DSGVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Zudem haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

7. Widerspruchsrecht und Widerrufsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.
Sofern wir eine Verarbeitung von Daten aufgrund Ihrer Einwilligung für bestimmte Zwecke vornehmen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung zu widerrufen, wobei die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung unberührt bleibt.

8. Automatisierte Entscheidungsfindung

Zur Begründung und Durchführung dieses Vertrages findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

9. Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren.

10. Sonstige Hinweise

1) Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z. B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses, die übermittelte Datenmenge und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Der Nachrichteninhalt zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht gespeichert. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z. B. die Erstellung von Einzelverbindungsnachweisen und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen. Die Verkehrsdaten speichert die Städtische Werke Netz + Service GmbH bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen, wie z. B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeitet und speichert die Städtische Werke Netz + Service GmbH Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

2) Einzelverbindungsnachweise

Sie können wählen, ob Sie für die Verbindungen einen Einzelverbindungsnachweis (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten.

Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist folgendes zu beachten:

- Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
- Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
- Bei Anschlüssen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden die schriftliche Erklärung vorliegt, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.

3) Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Wunsch kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH darf die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber der Städtische Werke Netz + Service GmbH können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung für die Zukunft einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

4) Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten dürfen im Einzelfall von der Städtische Werke Netz + Service GmbH oder durch Dritte – z. B. über eine Telefonauskunft – erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Ziffer 7 aufgenommen, wird

- Ihre Rufnummer beauskunftet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beauskunftung, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll.

- Ihr Name und Ihre Anschrift Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft"), mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.

5) Anzeige der Rufnummer

Der Städtische Werke Netz + Service-Telefonanschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.

Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es an folgende Adresse zurück:

Städtische Werke Netz + Service GmbH
Eisenacher Straße 12
34123 Kassel

Fax 0561 5745-1234
Mail info@viyonet.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag mit der Kundennummer

.....

über den Kauf der folgenden Waren/

.....

die Erbringung der folgenden Dienstleistungen

.....

Name der/des Verbraucher(s)

☐ Frau ☐ Herr ☐ Firma

.....	.....
Name	Vorname

Anschrift der/des Verbraucher(s)

.....	.....
Straße, Hausnummer	PLZ, Ort

(*) Unzutreffendes bitte streichen.

.....	.....
Ort, Datum	Unterschrift